



Transformación sin límites

¿Cómo la hiperautomatización está
redefiniendo el trabajo del futuro?



Presentación

UiPath, la empresa líder de *software* de *Robotic Process Automation* (RPA) a nivel mundial, y Ernst & Young LLP (EY), una organización líder en servicios de consultoría, han unido fuerzas para crear una solución de automatización que impulse la eficiencia y la productividad a escala. Después de implementar exitosamente la hiperautomatización en toda la organización global de EY, sus equipos están implementando los mismos servicios de automatización a sus clientes, impulsados por la plataforma UiPath. La misión compartida es sencilla: acelerar el logro humano para que podamos construir un mejor mundo de negocios.



Índice

1

La evolución tecnológica
forma una revolución
digital

6

2

Identificación de la
necesidad: completar las
carencias

9

3

Hiperautomatización: más
allá del RPA

12

4

Pensando en mayor
tamaño: creando una
solución a gran escala

14

Un paso hacia el futuro

17





La evolución tecnológica forma una revolución digital

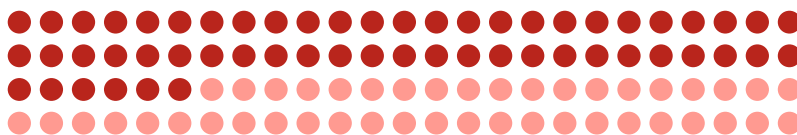
1

El lugar de trabajo tradicional está evolucionando y la pandemia lo ha acelerado aún más para satisfacer las necesidades de la fuerza de trabajo remota. El cambio, ya sea tecnológico, cultural o económico, no se detiene y muchas organizaciones están embarcándose en procesos de transformación digital a gran escala para mantener el ritmo. No obstante, no todas las organizaciones lo están logrando.

Muchas organizaciones han adoptado la idea de una optimización de la fuerza de trabajo al digitalizar la labor remota, apalancándose en *Machine Learning* (ML) o utilizando herramientas de Inteligencia Artificial (IA). Pese a ello, automatizar tareas comunes de oficina continúa siendo territorio poco explorado.

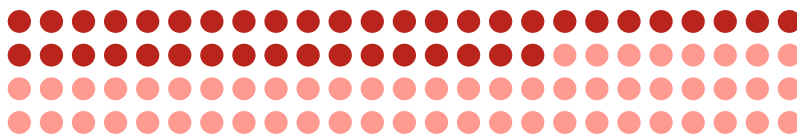
Un estudio reciente de Gartner¹, que encuestó a CIO globales, determinó las principales razones por las que los ejecutivos suelen postergar su decisión de automatizar:

56%



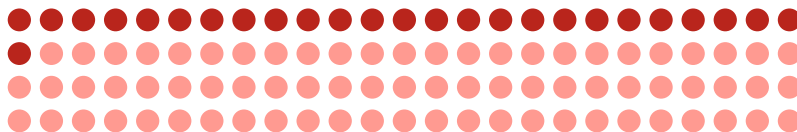
cree que su adopción requiere que los empleados adquieran habilidades completamente nuevas.

42%



tiene dificultad para comprender las ventajas de la IA y las tecnologías emergentes.

26%



no puede identificar usos específicos para estas nuevas tecnologías en sus empresas.

¹ <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/3-barriers-to-ai-adoption/>



Sin embargo, con el enfoque y asesoría adecuados, se puede lograr retornos significativos. Las organizaciones que han adoptado la automatización inteligente han reportado una mejora en cumplimiento normativo, mayor exactitud en la ejecución de sus planes, mayor productividad, nuevas fuentes de ingreso y reducción de costos, siendo todas ventajas competitivas que afectan positivamente el resultado global de la compañía.

Para convertir la automatización y la tecnología en una ventaja competitiva, las compañías necesitan trazarse metas ambiciosas, tales como implementar la automatización a escala y continuar en el camino para convertirse en una empresa totalmente automatizada.

Entendiendo la hiperautomatización

El término hiperautomatización acompaña el uso de RPA a lo largo de un completo ecosistema de tecnologías, incluyendo inteligencia artificial, analítica avanzada, internet de las cosas (IoT) hasta *blockchain*. Se está volviendo más frecuente e importante para las organizaciones, independientemente de su tamaño, por una buena razón.

La hiperautomatización dirigida desde una visión estratégica no solo posibilita a las compañías a hacer cosas diferentes, sino hacer cosas de una manera diferente.

Al liberar la carga de trabajo repetitivo a la fuerza laboral, se puede sacar provecho y obtener beneficios como:

- ▶ Incrementar márgenes y beneficios al automatizar lo automatizable
- ▶ Impulsa la creatividad humana al desviar a los trabajadores hacia tareas de mayor valor agregado
- ▶ Ahorrar dinero en tiempos desperdiciados y fallas de productividad
- ▶ Incrementar eficiencia organizacional a todo nivel
- ▶ Mejorar el balance vida-trabajo de su fuerza laboral. Cuando se usa la hiperautomatización a escala, casi no existe un límite sobre lo que las personas pueden lograr. A continuación, explore cómo las empresas pueden adoptar la hiperautomatización, y lo expansivos que pueden llegar a ser mediante el poder de la tecnología avanzada





Identificación de la necesidad: completar las carencias

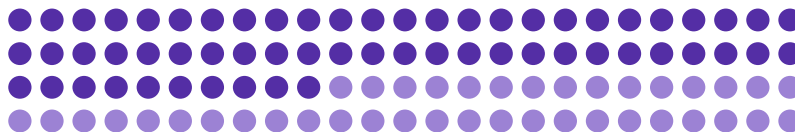
2

A menudo, a las organizaciones les cuesta determinar dónde adoptar la tecnología. Cuando algo no funciona, no tienen el tiempo ni los recursos (o ambos) para construir una nueva solución desde cero, de manera que la tecnología termina siendo una limitante y se continúa realizando los negocios como siempre. Pero en un mundo cambiante como este, aquellos que no evolucionen, se quedaran rezagados.

El problema con este enfoque es que no valora la capacidad de la tecnología para aprovechar los nuevos paradigmas operacionales, permitiendo a las organizaciones liberarse del *status quo* y expandirse a nuevas posibilidades.

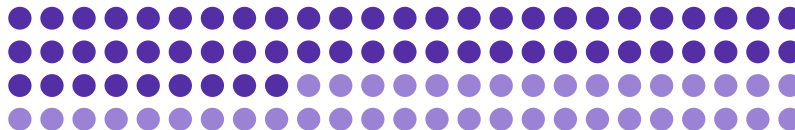
Dentro de un

60%



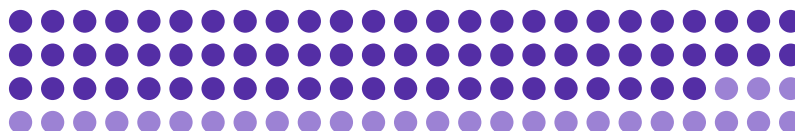
de todas las actividades, casi un tercio de ellas podrían ser automatizadas¹. Actividades repetitivas y pesadas, como completar papeleo manual o actualizar la información del cliente en un sistema de gestión de relaciones con los clientes (CRM) no requieren solamente un uso intensivo de tiempo y dinero. Estas pueden afectar negativamente en la productividad e incluso el compromiso del empleado.

59%



de los empleados de los servicios de información consideran a la reducción del tiempo como un beneficio clave de la automatización.

72%



cree que puede utilizar el tiempo adicional para centrarse en tareas de alto valor².

¹ <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/jobs-lost-jobs-gained-what-the-future-of-work-will-mean-for-jobs-skills-and-wages#part1>

² <https://www.smartsheet.com/content-center/executive-center/2017-automation-report>, accessed on 07 June 2021



Comience a automatizar lo automatizable

La automatización permite eliminar tareas tediosas, mejorar los flujos de trabajo y aumentar la productividad, estos solo son algunos de sus diversos beneficios. Cuando los equipos de EY implementaron la automatización a escala para apoyar a su personal, se realizaron 15 tareas de usuario diversas en sus sistemas existentes de CRM y SAP, las cuales se automatizaron satisfactoriamente, incluyendo:

- ▶ Generación y mantenimiento de clientes
- ▶ Gestión de ventas
- ▶ Gestión de marketing
- ▶ Gestión de precios para el cliente
- ▶ Previsión y facturación de proyectos
- ▶ Gestión de proyectos
- ▶ Facturación al cliente

El impacto del ahorro de tiempo y costos por sí solos es enorme. La implementación de EY ha ahorrado multi billones hasta la fecha. Aparte de ello, la fuerza laboral digital sirve para apoyar al personal físico y humano.

Por ejemplo:

Si un empleado que trabaja en RR.HH. puede automatizar elementos como la gestión de informes de gastos del personal u orientar a los usuarios hacia los recursos de formación, cada empleado podría pasar hasta un **50% más de tiempo trabajando** individualmente con los miembros del personal.

“ Historia del éxito

Los equipos de EY ya utilizaron más de 2000 *bots* desatendidos para el almacenamiento de datos, y también inteligencia artificial a través de múltiples procesos.

Cuando la empresa implementó RPA en casi todos los 100.000 escritorios para mejorar la usabilidad de su sistema SAP para usuarios con poca frecuencia, los resultados fueron transformacionales:

- ▶ Se ahorró hasta un 30% de tiempo de procesamiento en 15 procesos SAP
- ▶ Redujeron en un 50% las horas de formación para más de 40.000 empleados
- ▶ Se generaron nuevos puntos de vista de la eficiencia de los empleados y cómo los usuarios interactúan con el *software*
- ▶ Hubo mayor disponibilidad y transparencia de los datos





Hiperautomatización: más allá del RPA

3

Por sí solo, el RPA ya es increíblemente potente. Pero en combinación con otras tecnologías, es imparable. Una predicción reciente estima que el 80% de las implementaciones de automatización centradas en RPA derivarán su valor de tecnologías complementarias en el 2022³. A medida que el ecosistema de la tecnología evoluciona, son más las innovaciones y posibilidades que llegan a la luz.

³ <https://www.gartner.com/en/documents/3976135-predicts-2020-rpa-renais-sance-driven-by-morphing-offer-in>

Todos estos avances en el *software* pueden cambiar la manera en la que las áreas ven el trabajo que están haciendo y otorgan mayor valor a las interacciones. Asimismo, mientras la automatización y las adopciones de tecnologías crecen, las empresas son más capaces de descubrir nuevos casos de uso, minimizar errores y medir los resultados destacables.



80%

de las implementaciones de automatización centradas en RPA derivarán su valor de tecnologías complementarias en el 2022.

Por ejemplo:

Los chatbots: las soluciones de chat basadas en IA pueden analizar las emociones y necesidades de los clientes antes de hablar con alguien del departamento de servicios. Mediante el análisis previo de las consultas de los clientes, las empresas pueden resolver problemas rápidamente. También pueden minimizar interacciones innecesarias y emplear más tiempo para interactuar con comunicaciones de alta calidad, dejando una impresión positiva en el cliente final.





Pensando en mayor tamaño: creando una solución a gran escala

4

La hiperautomatización puede beneficiar empresas de distintos tamaños. Pero con frecuencia, las grandes empresas tienen dificultad para visualizar cómo la automatización y la tecnología se pueden implementar a escala. Solo el 5% de las empresas ha llegado por completo a su escala potencial. Cuando los líderes entienden lo que es posible con esa tecnología, las posibilidades de eficacia operativa y creación de nuevo valor son casi ilimitadas.

Lo que impulsa el enfoque compartido de EY y UiPath para la automatización es la idea de que la tecnología es clave para ayudar a las empresas a desbloquear su potencial e impulsar un impacto tangible.

Entre los factores del éxito se encuentran:

1

Definir cómo se ve el éxito:

¿Desea ahorrar dinero? ¿Ha ahorrado tiempo? La definición de objetivos y medidas de éxito desde el principio y a largo plazo ayudarán a identificar una hoja de ruta clara (y minimizar errores a lo largo del camino).

2

Aceptar los cambios organizacionales y del proceso:

Alinee a los ejecutivos de alto nivel y las cabezas de las áreas con la transformación digital. Muchas tecnologías requieren cambios significativos en los procesos con el fin de aumentar la eficiencia general.

3

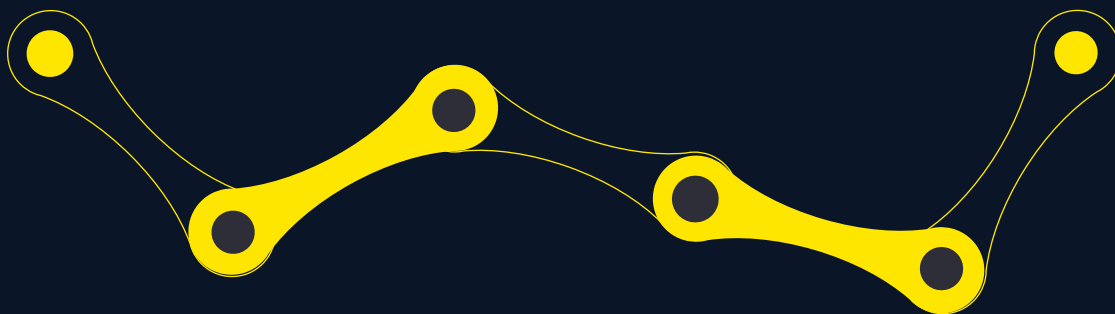
Ver la tecnología como un medio para llegar a la grandeza:

La tecnología facilita la colaboración y la creatividad, además, permite que la organización alcance resultados exponenciales. Piense en la hiperautomatización como un complemento de sus capacidades humanas.

4

Introducir la tecnología en un enfoque de fases:

La mejor forma de crecer es colocando la base de manera incremental, poniendo en práctica las tecnologías por fases, minimizando los riesgos y, con el tiempo, aportando soluciones a la organización.



¿Cómo los equipos de EY y UiPath implementan la automatización a escala?

Cuando los equipos de EY se juntaron con UiPath para crear su automatización, utilizaron un enfoque colaborativo y estratégico para que el equipo de EY se adapte rápidamente a escala, automatizando e innovando en la mayor medida posible. Ahora, esta fórmula ayuda a EY a implementar tecnologías similares para clientes de todo el mundo. El enfoque compartido de EY y UiPath para la hiperautomatización se basa en tres etapas diseñadas para asegurar el éxito entre las organizaciones.

01

Inicializar

Etapa

La etapa de descubrimiento comienza con evaluaciones de riesgos y oportunidades. Después, se desarrolla una estrategia adecuada para maximizar el impacto y el valor. Luego de identificar el equipo que lidera la automatización, EY orienta a las empresas para que generen una hoja de ruta y clarifiquen los casos de uso comercial en los que se implementará la tecnología, centrándose a nivel departamental. A partir de 1050 aplicaciones, esta implementación inicial ayuda a sembrar los conocimientos de automatización a los empleados de una organización, al mismo tiempo que permite un mayor control, observación y medición de resultados.

02

Internalizar

Etapa

Como siguiente paso, las empresas pueden empezar a internalizar la automatización, introduciéndola en los flujos de trabajo de los empleados y añadiendo más aplicaciones: aproximadamente de 50 a 200. Las empresas deben implicar el liderazgo en los esfuerzos de la tecnología y la automatización para comunicar claramente cómo se alinean con sus objetivos estratégicos. Se explorarán e identificarán oportunidades adicionales de automatización, y se implementarán en función de las prioridades del proyecto. Si analizan las métricas, las empresas pueden calibrar el éxito de estas implementaciones tempranas.

03

Institucionalizar

Etapa

Una vez que se han completado las dos primeras etapas, es momento de abarcar a más de 200 aplicaciones. Las empresas tendrán, en última instancia, un conocimiento independiente y autosuficiente de sus soluciones de automatización. Además, estarán equipadas para mantener la arquitectura del sistema y modificar la automatización inteligente según las necesidades crezcan y evolucionen. Estas fases preparan a las organizaciones para comprender, administrar y escalar con éxito su automatización según sea necesario.

Un paso hacia el futuro

La revolución digital está aquí. Las empresas de hoy deben reconocer la importancia de un ecosistema de hiperautomatización, adoptarlo o quedarse atrás. Las implementaciones más exitosas casan la estrategia de arriba hacia abajo con la practicidad sobre el terreno.

La hiperautomatización presenta oportunidades valiosas para maximizar el talento y los esfuerzos de los miembros del equipo, mejorar los puestos de trabajo e incluso crear nuevos roles. La tecnología ha evolucionado hasta convertirse en una ventaja competitiva y un poder organizacional.

Ahora es el momento de abrazar las nuevas tecnologías, dar un paso hacia el futuro y fortalecer a su organización a medida que nos adentremos en el futuro de toda la empresa automatizada.



Contactos



Jorge Acosta

Socio Líder de Consultoría
EY Perú
jorge.acosta@pe.ey.com



Francisco Escudero

Associate Partner de Consultoría
EY Perú
francisco.escudero@pe.ey.com



Alain-Paul Michaud

Associate Partner de Consultoría
EY Perú
alain-paul.michaud@pe.ey.com



Luis Cárdenas

Gerente de Consultoría
EY Perú
luis.cardenas@pe.ey.com

ey.com/pe



Lima

- Av. Víctor Andrés Belaúnde 171,
San Isidro Lima 27, Perú
- Av. Jorge Basadre 330,
San Isidro Lima 27, Perú
+51 (1) 411 4444



Chiclayo

Av. Federico Villareal
115 -
Salón Cinto,
Lambayeque
+51 (74) 227 424



Arequipa

Av. Bolognesi 407, Yanahuara
Arequipa 040
Arequipa
+51 (54) 484 470



Trujillo

Av. El Golf 591,
Urb. Las Flores del Golf III,
Víctor Larco Herrera 13009
Sede Miguel Ángel Quijano Doig
Trujillo, La Libertad
+51 (44) 608 830



Declaración

Esta publicación contiene información en forma resumida y está pensada solamente como una guía general de referencia y de facilitación de acceso a información. Este documento, de ninguna manera, pretende sustituir cualquier investigación exhaustiva o de la aplicación del criterio y conocimiento profesional. Asimismo, la constante dinámica de los mercados y su información resultante puede ocasionar la necesidad de una actualización de la información incluida en este documento. EY no se hace responsable por los resultados económicos que alguna persona, empresa o negocio pretenda atribuir a la consulta de esta publicación. Para cualquier tema de negocios y asesoría en particular, le recomendamos contactarnos.

EY | Auditoría | Consultoría | Impuestos | Estrategia y Transacciones

Acerca de EY

EY es la firma líder en servicios de auditoría, impuestos, transacciones y consultoría. La calidad de servicio y conocimientos que aportamos ayudan a brindar confianza en los mercados de capitales y en las economías del mundo. Desarrollamos líderes excepcionales que trabajan en equipo para cumplir nuestro compromiso con nuestros stakeholders. Así, jugamos un rol fundamental en la construcción de un mundo mejor para nuestra gente, nuestros clientes y nuestras comunidades.

Para más información visite ey.com/pe

© 2022 EY

All Rights Reserved.



/EYPeru



@EYPeru



/company/ernstandyoung



@ey_peru



/EYPeru